

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА  
ФРАНКА**

**Соціально-психологічний факультет**

**Кафедра психології розвитку та  
консультування**

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТНИХ ФОРМ  
ПОВЕДІНКИ СТУДЕНТІВ З РІЗНИМ РІВНЕМ ІНТЕЛЕКТУ**

**Кваліфікаційна/дипломна робота  
здобувача вищої освіти  
другого (магістерського) рівня вищої  
освіти  
спеціальності 053 Психологія  
24 Мд-псих групи  
Зінченко Марини Олегівни**

**Науковий керівник:**  
кандидат психологічних наук,  
доцент кафедри психології розвитку  
та консультування, доцент  
Котлова Людмила Олександрівна

Рекомендована до захисту  
рішенням кафедри *психології розвитку  
та консультування*

Протокол № \_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 р.

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ Л.П.Журавльова  
підпис

**Житомир – 2019**

Дата захисту \_\_\_\_\_

Результат захисту

| за національною<br>шкалою | кількість балів<br>за 100 бальною шкалою | ECTS |
|---------------------------|--|------|
|                           |  |      |

Голова ДЕК

\_\_\_\_\_  
(підпис) (ПІП)

Члени ДЕК

\_\_\_\_\_  
(підпис) (ПІП)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (ПІП)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (ПІП)

Секретар ДЕК

\_\_\_\_\_  
(підпис) (ПІП)

## ЗМІСТ

|   |  |
|---|--|
| ВСТУП .....   | 5                                      |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ<br>КОНФЛІКТНИХ ФОРМ ПОВЕДІНКИ ТА ЕМОЦІЙНОГО<br>ІНТЕЛЕКТУ .....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| 1.1. Поняття конфліктних форм поведінки, причини її виникнення та<br>види.....  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| 1.2. Феномен емоційного інтелекту, структура та підходи до його<br>вивчення .....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| 1.3. Психологічні особливості конфліктних форм поведінки особистості<br>з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту.....                                      | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| Висновки до розділу 1 .....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ<br>ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТНИХ ФОРМ<br>ПОВЕДІНКИ СТУДЕНТІВ З РІЗНИМ РІВНЕМ ЕМОЦІЙНОГО<br>ІНТЕЛЕКТУ ..... | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| 2.1. Методики дослідження конфліктних форм поведінки<br>особистості.....  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| 2.2. Методики вивчення емоційного інтелекту особистості .....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| 2.3. Організація проведення дослідження психологічних особливостей<br>конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем емоційного<br>інтелекту.....         | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| Висновки до розділу 2 .....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТНИХ ФОРМ<br>ПОВЕДІНКИ СТУДЕНТІВ З РІЗНИМ РІВНЕМ ЕМОЦІЙНОГО<br>ІНТЕЛЕКТУ .....  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |

3.1. Аналіз психологічних особливостей конфліктних форм поведінки студентів..... **Ошибка! Закладка не определена.**

3.2. Особливості емоційного інтелекту студентів**Ошибка! Закладка не определена.**

3.4. Психологічні прийоми з розвитку емоційного інтелекту студентів..... **Ошибка! Закладка не определена.**

Висновки до розділу 3 ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

ВИСНОВКИ..... 10

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... 14

ДОДАТКИ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Останнім часом набувають поширення деструктивні тенденції поведінки сучасної молоді. Все частіше можна спостерігати нівелювання та знецінення морально-правових норм поведінки, булінг в «реальному» та «віртуальному» просторах, підвищений рівень агресивності тощо. Вирішення цих «сучасних» проблем можливе лише за якісної та широко профільної підготовки майбутніх психологів, які будуть компетентними у будь-якій проблемній сфері. Вища освіта сьогодні вимагає не лише високоінтелектуального фахівця, але й такого, який вирізняється високим рівнем емоційного інтелекту (уміє встановлювати емоційні зв'язки та довірливі стосунки з будь-якою людиною, здатний до емпатії, емоційно стабільний, керується «м'якими» та «нейтральними» формами при виникненні конфліктної ситуації та вміє її вирішити).

Емоційний інтелект став предметом психологічного дослідження порівняно недавно завдяки працям зарубіжних дослідників Г. Гарднера, Д. Гоулмана, Д. Карузо, Дж. Майєра та ін. Вчені наголошують на необхідності і доцільності розвитку емоційного інтелекту, який визнано фактором забезпечення успішного особистісного та професійного зростання особистості, а також фактором побудови конструктивних соціальних інтеракцій. У наш час на пострадянському просторі проблема емоційного інтелекту активно обговорюється і висвітлюється у працях таких вчених: І.М. Андрєєвої, О.І. Власової, С.П. Дерев'янка, Г.Г. Гарскової, Н.В. Ковриги, Л.О. Котлової, Д.В. Люсіна, М.О. Манойлової, Е.Л. Носенко, М.М. Шпак та ін.

В більшості існуючих досліджень сутність феномену емоційного інтелекту визначається як здатність до розуміння своїх і чужих емоцій і управління ними. Вельми актуальним у цьому контексті є дослідження

зв'язків емоційного інтелекту з іншими властивостями особистості і, зокрема, з конфліктністю.

Важливість емоційної сторони конфлікту відзначається багатьма вченими. Так, ряд дослідників звертає увагу на вплив емоцій на сприйняття ситуації як конфліктної (А.Я. Анцупов, М.М. Лебедева, А. І. Шипілов) і відзначає зростання емоційної напруги на етапі ескалації конфлікту (Л.А. Петровська, Н.В. Гришина). Серед різних особистісних рис, що сприяють виникненню та ескалації конфліктів, автори виділяють недостатньо розвинену здатність до емпатії (А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов); «афективну логіку», емоційну лабільність, низьку фрустраційну толерантність, швидке виникнення тривоги (Н.В. Симбірцева); об'єктивно необгрунтовані сильні емоції (Р.Д. Робертс); «емоційне тяжіння» до драматизації відносин і посилення міжособистісної напруженості (І.Н. Андрєєва); неузгодженість ціннісних орієнтацій (Л.О. Котлова), несформований соціальний досвід безконфліктної поведінки (С.А. Котловий).

Виходячи з цього, можна зазначити, що розвиток емоційного інтелекту особистості є важливим чинником в першу чергу для налагодження взаємостосунків з оточуючими та фактором конструктивного вирішення конфліктів, або ж їх попередження.

Аналіз літератури показує, що зв'язок емоційного інтелекту з конфліктністю існує, проте він є недостатньо вивченим. Саме тому це зумовило вибір теми нашого дослідження *«Психологічні особливості конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем емоційного інтелекту»* з метою глибшого вивчення цієї проблеми.

**Об'єкт дослідження** – конфліктні форми поведінки.

**Предмет дослідження** – конфліктні форми поведінки студентів з різним рівнем емоційного інтелекту.

**Гіпотеза дослідження** – студенти з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту будуть схильні до співпраці у конфлікті та прояву м'яких форм конфліктної поведінки (фіксація позиції, дружелюбність, угода

тощо); студенти з середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту найчастіше будуть вдаватись до компромісу у конфлікті та нейтральних форм конфліктної поведінки (демонстративні дії, санкціонування, коаліція); студенти з емоційним інтелектом нижче середнього рівня будуть притримуватись більш жорстких форм конфліктної поведінки (фізичне та психологічне насильство, тиск тощо) та схилятимуться до конкуренції у конфліктній ситуації.

**Мета дослідження** – на основі теоретичного обґрунтування сутності феномену емоційного інтелекту та конфліктних форм поведінки визначити, емпірично перевірити та дослідити проблему психологічних особливостей конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту.

Визначена мета зумовила такі **завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових джерел із питань емоційного інтелекту та конфліктних форм поведінки студентів.
2. Розробити теоретичну модель досліджуваної проблеми.
3. На основі методологічного аналізу проблеми визначити методики дослідження рівня емоційного інтелекту та форм конфліктної поведінки студентів.
4. Дослідити емпіричним шляхом зв'язок рівня емоційного інтелекту з формами конфліктної поведінки студентів.

**Теоретико-методологічні основи дослідження.** Основоположні ідеї філософії та психології щодо природи та суті конфлікту; вітчизняна методологічна традиція в психології конфлікту та конфліктології (А.Я. Анцупов, Н.В. Грішина, Л.О. Котлова, Г.В. Ложкін, Н.І Пов'якель, В.П. Шейнов, М.М. Шпак); теорія стратегій поведінки особистості в ситуації конфлікту К. Томаса; фундаментальні вітчизняні та зарубіжні теорії емоційного інтелекту та його структурних компонентів (І.М. Андрєєва, Р. Бар-Он, Д. Гоулдмен, Д.В. Люсін, Дж. Мейєр, П.Селовей, Д. Карузо).

**Методи та організація дослідження.** Із метою реалізації поставлених завдань нами були використані такі методи: *теоретичні* - теоретичний аналіз,

синтез, порівняння, узагальнення наукової літератури з досліджуваної проблеми; *емпіричні* – методика визначення емоційного інтелекту Д.В. Люсіна, методика оцінки схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптований варіант Н. Гришиної), анкета найбільш притаманної конфліктної форми поведінки особистості; *статистичні* – коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона. Вибірка складає 75 студентів різних ВНЗ м.Житомира.

**Надійність і вірогідність дослідження** забезпечувались репрезентативністю вибірки, узгодженістю теоретичної моделі досліджуваного явища з методами його дослідження, які відповідають предмету, меті та завданням дослідження.

**Наукова новизна та теоретичне значення дослідження:**

- *вперше* теоретично обґрунтовано та емпірично досліджено психологічні особливості конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту;
- *уточнено* зміст поняття «конфліктні форми поведінки» та їх класифікацію, «емоційний інтелект» та його структурні компоненти;
- *набули подальшого розвитку* витоки конфліктних форм поведінки відповідно до рівня емоційного інтелекту особистості на основі гендерних та вікових особливостей.

**Практичне значення** дослідження полягає у тому, що висновки, зроблені щодо психологічних особливостей конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем емоційного інтелекту можуть бути використані для подальшого дослідження даної проблематики на основі гендерних та вікових особливостей прояву та зв'язку цих психологічних явищ. Окрім цього, основні результати можуть бути використані при розробці та викладанні дисциплін, що пов'язані із досліджуваною тематикою, наприклад, у змісті лекцій з курсу «Психологія конфлікту».

**Апробація результатів дослідження.** Основні результати магістерської роботи апробовано на Всеукраїнській науково-практичній конференції для



молодих вчених «Актуальні проблеми особистісного зростання» Житомирського державного університету імені Івана Франка, соціально-психологічного факультету, 19 квітня 2019р.

**Публікації.** Основний зміст та результати дослідження висвітлено у 2 публікаціях:

1. Зінченко М. О. Феномен емоційного інтелекту, структура та підходи до його вивчення / М. О. Зінченко, Л. О. Котлова // Актуальні проблеми особистісного зростання : Збірник наукових праць [За матеріалами Всеукраїнської науково-практичної конференції для молодих учених (м. Житомир, 19 квітня 2019 року)] / Ред. Колегія : Л. П. Журавльова, Л. О. Котлова, К. А. Марчук / М-во освіти і науки України, Житомирський держ. ун-т ім. І. Франка. – Житомир, Вид-во ЖДУ імені Івана Франка, 2019. – С. 54-57.

2. Зінченко М. О. Психологічні особливості конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем емоційного інтелекту / М. О. Зінченко, Л. О. Котлова // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки : зб.наукових праць. Випуск 4. Том 2. [редкол. : О.Є.Блинова, Т. О. Дмитренко, І. Д. Бех та ін..] – Херсон : Вид-во «Гельветика», 2019. (подано до друку).

**Структура та обсяг роботи.** Наукова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел (75 найменувань) та додатків. Загальний обсяг становить 95 сторінок друкованого тексту, з них 79 сторінок основного тексту. Робота містить 7 рисунків.

## ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено теоретичне обґрунтування і емпіричне вивчення конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем емоційного інтелекту.

Отримані результати дослідно-експериментальної роботи засвідчили досягнення мети, розв'язання поставлених завдань, що уможливило такі висновки:

1. Встановлено, що конфліктні форми поведінки – це такий стиль поведінки людини (фізична, вербальна, непряма агресія, роздратування, негативізм, образа, підозрілість тощо), який призводить до виникнення конфліктів. Практично будь-яка конфліктна поведінка включає в себе як суб'єктивні, так і об'єктивні причини її виникнення, тобто її основу складає комплекс детермінант. Конфліктні форми поведінки поділяються на м'які, нейтральні та жорсткі та у кожної особистості проявляються у різній мірі.

Уточнено сутність поняття «емоційний інтелект» як сукупність емоційних і когнітивних здібностей, що впливають на соціально-психологічну адаптацію особистості, ефективну міжособистісну взаємодію, а також на її поведінку в різних ситуаціях, в тому числі конфліктних.

2. На основі моделі емоційного інтелекту, його структурних компонентів та рівнів розвитку, класифікації форм конфліктної поведінки особистості, а також стратегіями поведінки особистості в конфліктних ситуаціях розроблена теоретична модель, що зображує можливе існування взаємозв'язку між вказаними явищами.

3. У дослідженні конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем емоційного інтелекту були використані наступні методики: опитувальник емоційного інтелекту Д.В. Люсіна; методика «Визначення способів регулювання конфліктів» К. Томаса; анкета вибору найбільш притаманної форми конфліктної поведінки особистості (А.Я. Анцупов).

Дослідження проводилось у декілька послідовних та логічних етапів із використанням надійних та релевантних методів обробки інформації, що дали змогу отримати достовірні результати проведеного дослідження.

4. За результатами емпіричного дослідження було встановлено, що найчастіше наші досліджувані схильні до суперництва (27%) зі своїм опонентом у конфліктних ситуаціях. Не менш популярними стратегіями серед респондентів виявилися компроміс (23%) та співпраця (20%). Стратегії, до яких найменше вдаються наші досліджувані, – уникнення (17%) та пристосування (13%).

Співставляючи стратегії поведінки в конфліктних ситуацій та конфліктні форм поведінки, були отримані наступні результати: студенти, що схильні конкурувати зі своїм опонентом під час конфлікту (стратегія – суперництво) найчастіше вдаються до жорстких форм конфліктної поведінки, використовуючи шантаж, тиск, фізичне та психологічне насильство, що зазвичай не призводить до конструктивного вирішення протиріччя, а навпаки, загострює його. Менша половина цієї групи досліджуваних схильна використовувати нейтральні, та дуже рідко застосовує м'які конфліктні форми поведінки; досліджувані, що зазвичай разом зі своїм опонентом працюють над вирішенням проблеми та намагаються задовольнити потреби та прагнення кожної зі сторін (стратегія – співпраця) найбільш схильні до м'яких форм конфліктної поведінки; частина досліджуваних, котра при виникненні конфлікту зазвичай спрямовує свої дії на вироблення проміжного рішення, що частково задовольняє потреби двох сторін, тобто таке, при якому ніхто нічого не втрачає, але й мало що виграє (стратегія – компроміс) схильна використовувати нейтральні конфліктні форми поведінки, що включають санкціонування опонента (обмеження, заборона) відповідно до ситуації, використання демонстративних дій задля привернення уваги до своєї особистості, а також створення коаліції з іншими однодумцями задля підвищення свого авторитету в очах опонентів.

Аналіз особливостей емоційного інтелекту та його складових у

досліджуваних студентів дає змогу зробити висновок, що у них найбільше виражений середній та низький рівень ЕІ. Окрім цього, можна констатувати, що рівень прояву міжособистісного та внутрішньоособистісного емоційного інтелекту відповідає загальному рівню ЕІ наших респондентів.

Статистичний аналіз за допомогою коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона дає змогу зробити висновки про наступне:

- студенти, які мають *високий рівень розвитку ЕІ* зазвичай схильні використовувати стратегію співпраці задля врегулювання конфлікту та зазвичай користуються м'якими КФП. Це означає, що такі студенти у конфлікті використовують факти та логічні висновки задля підтвердження своєї позиції, а також є дружелюбними та активно пропонують мирний та взаємовигідний вихід із неприємної ситуації; вони вміють вибачатись самі та пробачати інших;

- студенти з середнім рівнем розвитку ЕІ при вирішенні конфлікту намагаються дійти до компромісу зі своїм опонентом та зазвичай вдаються до використання нейтральних КФП. Тобто, такі студенти у конфлікті схильні до створення коаліцій з іншими людьми задля підсилення власної позиції; зазвичай прагнуть домогтись свого, проте не забувають, що в опонента також є свої позиції та потреби, які йому важливо задовольнити;

- студенти, що мають низький рівень розвитку ЕІ найчастіше вдаються до суперництва у конфліктних ситуаціях, використовуючи жорсткі КФП, що включають в себе тиск, психологічне насильство (припинення, свідомі маніпуляції, дезінформація, наклеп тощо), а також іноді ці студенти можуть вдаватись і до фізичного насильства (причинення болю, завдання тілесних ушкоджень тощо); зазвичай прагнуть домогтись лише задоволення власних потреб, незважаючи на інших опонентів.

Отож, підсумовуючи усе вищесказане, можна дійти висновку про те, що наша дослідницька гіпотеза підтвердилась, а саме: студенти з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту будуть схильні до співпраці у конфлікті та прояву м'яких форм конфліктної поведінки (фіксація позиції, дружелюбність,

угода тощо); студенти з середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту найчастіше будуть вдаватись до компромісу у конфлікті та нейтральних форм конфліктної поведінки (демонстративні дії, санкціонування, коаліція); студенти з емоційним інтелектом нижче середнього рівня будуть притримуватись більш жорстких форм конфліктної поведінки (фізичне та психологічне насильство, тиск тощо) та схилитимуться до конкуренції у конфліктній ситуації.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів порушеної багатогранної проблеми. Подальші наукові пошуки можуть бути спрямовані на впровадження розробленої тренінгової програми з розвитку емоційного інтелекту.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева И. Н. О становлении понятия «эмоциональный интеллект» / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2015. – № 5. – С. 83-95.
2. Андреева И. Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева // Социально-психологические проблемы ментальности : 6-я Международная научно-практическая конференция, 26–27 ноября 2004 года. – Смоленск : в 2 ч. Смоленск : Изд-во СГПУ, 2004. – Ч. 1. – С. 22–26.
3. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект : непонимание, приводящее к “исчезновению”? / И. Н. Андреева // Психологический журнал. – Минск, 2006. – № 1. – С. 28-32.
4. Анцупов А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2007. – 496 с.
5. Батурин Н. А. Социальный и эмоциональный интеллект : мифы и реальность / Н. А. Батурин, Л. Г. Матвеева // Вестник ЮУрГУ, 2009. – № 42. – С. 50–57.
6. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2004. – 224 с.
7. Божович Л. И. Проблемы формирования личности : избранные психол. труды / Л. И. Божович. – М., 1995. – 352 с.
8. Вайсбах Х. Эмоциональный интеллект / Х. Вайсбах, У. Дакс. – М., 1998. – 247 с.
9. Васильев А. Н. Тренинг преодоления конфликтов / А. Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2003. С. 28–96.
10. Выготский Л. С. О двух направлениях в понимании природы эмоций в зарубежной психологии в начале XX века / Л. С. Выготский // Вопросы психологии. – 1968. – № 2. – С. 149 – 156.
11. Гарднер Г. Структура разума. Теория множественного интеллекта / Г. Гарднер. – М. : ООО «И.Д. Вильямс», 2007. – 512 с.
12. Гарскова Г. Г. Введение понятия “эмоциональный интеллект” в

психологическую теорию / Г. Г. Гарскова // Ананьевские чтения – 99 : тезисы науч.- практ. конф. – СПб., 1999. – С. 25–26.

13. Гоулмен Д. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе ЭИ / Д. Гоулмен, Р. Бояцис, Э. Макки ; пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. – 301 с.
14. Грибок О. П. Психологічні особливості конфліктної поведінки студентів вищих навчальних закладів / О. П. Грибок // Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. – 2012. – Вип. 14. – С. 112-119.
15. Гришина А. В. Исследование взаимосвязи уровня агрессивности и выбора стратегии поведения в конфликте у студентов / А. В. Гришина, Е. В. Черткова // Научный форум : Педагогика и психология : сб. ст. по материалам III междунар. науч.- практ. конф. – 2017. – № 1 (3). – С. 48–54.
16. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2000. – 464 с.
17. Дегтярёв А. В. Связь психологических границ личности с эмоциональным интеллектом и самоотношением в юношеском возрасте / А. В. Дегтярёв, Д. И. Дегтярёва // Психология и право. – 2018. – Т. 8. – № 1. – С. 44-62.
18. Дерев'янюк С. П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. психол. наук / С. П. Дерев'янюк. – К., 2009. – 20 с.
19. Дерев'янюк С. П. Ситуативные аспекты актуализации эмоционального интеллекта / С. П. Дерев'янюк // Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М. : Изд во “Институт психологии РАН”, 2009. – С. 90 – 113.
20. Журавльова Л. П. Психологія емпатії / Л. П. Журавльова. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2007. – 328 с.
21. Журавльова Л. П., Шпак М. М. Емпатія як психологічний механізм розвитку міжособистісного емоційного інтелекту / Л. П. Журавльова, М. М. Шпак. – Science and Education a New Dimension. Pedagogy and

Psychology, 3 (25), 2015. – С. 85-88.

22. Закарян К. А. Эмоциональный интеллект как разновидность человеческого капитала и исследования на тему эмоционального интеллекта / К. А. Закарян // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2018. – № 6-4. – С. 124-127.
23. Зарицька В. В. Необхідність розвитку емоційного інтелекту особистості в процесі її підготовки до професійної діяльності / В. В. Зарицька // Вісник Одеського національного університету. Серія : Психологія. – 2010. – Т. 15. – Вип. 16. – С. 13–24.
24. Зинченко В. Большой психологический словарь / В. Зинченко, Б. Мещеряков. – СПб. : прайм-ЕВРОЗНАК, 2004. – 672 с.
25. Иванец Е. Е. Взаимосвязь эмоциональных свойств личности и стратегий поведения в конфликте в студенческом возрасте / Е. Е. Иванец // Сборник докладов V Межвузовской конференции молодых ученых по результатам исследований в области психологии, педагогики, социокультурной антропологии. – М. : REDU, 2010. – С. 275–279.
26. Изард К. Психология эмоций / К. Изард. – СПб. : Изд-во «Питер», 2006. – 464 с.
27. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А. Т. Ішмуратов. – К. : Наук. світ, 1996. – 188 с.
28. Канатаев Ю. А. Психология конфликта / Ю. А. Канатаев. – М. : ВАХЗ, 1992. – 79 с.
29. Карпов А. В. Проблемы эмоционального интеллекта в парадигме современного метакогнитивизма / А. В. Карпов, А. С. Петровская // Вестник интегративной психологии. – Вып. 4. – 2006. – С. 42 – 47.
30. Кириленко Т. С. Психологія: емоційна сфера особистості: навч. посібник / Т. С. Кириленко. – К. : Либідь, 2007. – 256 с.
31. Коберник Л. О. Конфліктні форми поведінки та способи їх корекції в юнацькому віці / Л. О. Коберник // Актуальні проблеми психології. – Т. 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія.



- Ч. 21 – 22 / За ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, 2008. – С. 173 – 177.
32. Козырев Г. И. Политическая конфликтология: учебное пособие / Г.И. Козырев. – М. : Форум ; Инфра-М, 2008. – 432 с.
33. Котлова Л. О. Формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку / Л. О. Котлова // Наука і освіта. – 2014. – № 5. – С. 162–168.
34. Котловий С.А. Конфліктні форми поведінки та причини їх виникнення в учнів професійно-технічних навчальних закладів / С.А.Котловий // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми // Зб.наук.пр. – Випуск 27 / Редкол.: І.А.Зязюн (голова) та ін.. – Київ – Вінниця: ТОВ фірма «Планер», 2011. – С. 122–128.
35. Кошонько Г. А. Розвиток емоційного інтелекту студентів-психологів / Г. А. Кошонько // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Сер. : Педагогічні та психологічні науки. - 2013. – № 4. – С. 341-350.
36. Крайторов А. Н. Эмоциональный интеллект как интегративный феномен психологического знания в структуре социального и общего интеллекта / А. Н. Крайторов // Научный альманах. – 2017. – № 4-2 (30). – С. 212-215.
37. Крогиус Н. В. Личность в конфликте / Н. В. Крогиус. – Саратов : Изд-во Сарат. Унта, 1976. – 144 с.
38. Кузьмина Н. В. Профессионализм педагогической деятельности / Н. В. Кузьмина, А. А. Реан. – Санкт-Петербург – Рыбинск : Научно-исследовательский центр развития творчества молодежи, 1993. – 54 с.
39. Кумскова Т. М. Эмоциональный интеллект : проблема понимания эмоций / Т. М. Кумскова // Психология XXI века : Тезисы международной научно практической конференции студентов и аспирантов 18-20 апреля 2002 г., г. Санкт Петербург. – СПб., 2002. – С. 22-24.
40. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения :

учеб. пособие / Н. И. Леонов. – СПб. : Питер, 2005. – 240 с.

41. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К., 2007. – 435 с.
42. Лычагина М. М. Подходы к эмоциональному интеллекту / М. М. Лычагина // Личность в природе и обществе : сб. тр. конф. – М. : РУДН, 2014. – С. 60-63.
43. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д. В. Люсин // Социальный интеллект : Теория, измерение, исследования / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М. : Институт психологии РАН. – 2004. – С. 29-36.
44. Люсин Д. В. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями – эмпирический анализ / Д. В. Люсин, О. О. Марютина, А. С. Степанова // Социальный интеллект : Теория, измерение, исследования / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М. : Институт психологии РАН, 2004. – С. 129-140.
45. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності : навч.-метод. посібник / І. М. Матійків – К. : Педагогічна думка, 2012. – 112 с.
46. Матренин Д. И. Эмоциональный интеллект как ресурс социально-психологической адаптации : [Электронный ресурс] / Д. И. Матренин, И. В. Харитоновна // Universum : психология и образование: электрон. научн. журн. – 2018. – № 1(55). – Режим доступа : <http://7universum.com/ru/psy/archive/item/6798>
47. Мещерякова И. Н. Формирование эмоционального интеллекта студентов-психологов в процессе обучения в вузе / И. Н. Мещерякова // Вестник Тамбовского университета. Серия : гуманитарные науки. – 2010. Т. №1(81). – С. 157-161.
48. Неврюев А.Н. Особенности стратегий конфликтного поведения студентов (психологических и непсихологических специальностей) / А. Н. Неврюев, С. Б. Мохова // Экспериментальная психология. – 2013. – Том 6. – № 1. – С. 87–97.

49. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості / Е. Л. Носенко // Психологія і суспільство. – 2004. – № 4. – С. 95-109.
50. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу – рефлексивної свідомості / Е. Л. Носенко // Вісник Дніпропетровського університету. Сер. : Педагогіка і психологія. – 2012. – Т. 20, вип. 18. – С. 116-122.
51. Одинцова В. В. Психометрический анализ методики «Эмоциональный интеллект-2» : [Електронний ресурс] / В. В. Одинцова. – Режим доступу : <http://www.ht.ru/tests/bank/annrtf/emiq2.php>
52. Петровская Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л. А. Петровская // Вестник Московского университета. Сер. Психология. – 1997. – № 4. – С. 41-45.
53. Петрученко М. В. Теоретико-методологічні підходи до вивчення емоційного інтелекту / М. В. Петрученко // Теоретичні і прикладні проблеми психології. – 2018. – № 1. – С. 269-279.
54. Психологія особистості : Словник-довідник / За редакцією П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. – К. : Рута, 2001. – 320 с.
55. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие / Д. Я. Райгородский. – Самара : Издательский Дом «БАХРАХ – М», 2001. – 672 с.
56. Робертс Р. Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р. Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д. В. Люсин // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2004. – Т. 1, № 4. – С. 3-26.
57. Роджерс К. Взгляд на психотерапию, становление человека / К. Роджерс. – М., 1994. – 267 с.
58. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – Москва : Педагогика, 1973. – 424 с.
59. Рубштейн Н. Тренинг управления эмоциями. 42 простых упражнения,

которые научат вас справляться с ревностью, обидой или страхом. И радоваться жизни! / Нина Рубштейн. – М. : Эксмо, 2008. – 252 с.

60. Сергиенко Е. А. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v. 2.0) : руководство / Е. А. Сергиенко, И. И. Ветрова. – М. : Изд-во «Ин-ститут психологии РАН», 2010. – 176 с.
61. Симбирцева Н. В. Современные теоретические представления об эмоциональном интеллекте / Н. В. Симбирцева // Вестн. Кемер. гос. ун-та. – 2008. – № 3. – С. 54-56.
62. Симонова Л. В. Особенности агрессивности у студентов с разными стратегиями поведения в конфликте / Л. В. Симонова // Развитие личности как стратегия современной системы образования : материалы Международной научно-практической конференции / под ред. И. Ф. Бережной, С. В. Поповой. – Воронеж : ВГУ, 2016. – С. 336–341.
63. Синеок В. В. Межличностные конфликты у курсантов и пути их разрешения: дис. канд. психол. Наук / В. В. Синеок. – М. : МКЦ, 1997. – 224 с.
64. Собчик Л. Н. Диагностика межличностных отношений / Л. Н. Собчик. – М. : МКЦ, 1990. – 47 с.
65. Ткаченко О. М. Принципи і категорії психології / О. М. Ткаченко. – К. : Вища шк., 1979. – 200 с.
66. Хохліна О. П. Проблема методологічних принципів психології / О. П. Хохліна // Юридична психологія. – 2015. – № 2. – С. 5-25.
67. Чапайкина А. С. Развитие эмоционального интеллекта будущих педагогов-психологов как фактор повышения их конкурентоспособности / А. С. Чапайкина, С. А. Домрачева // Современные наукоемкие технологии. – 2013. – № 7-2. – С. 159-161.
68. Черняева Т. В. Индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения студентов вуза : автореф. дисс. канд. психол. Наук / Т. В. Черняева. – Ярославль, 2008. – 23 с.
69. Шейнов В. П. Управление конфликтами / В. П. Шейнов. – СПб : Питер,

2014. – 576 с.

70. Шовкомуд Е. А. Эмоциональная отзывчивость / Е. А. Шовкомуд // Советская педагогика. – 1991. – №3. – С. 79-83.
71. Шпак М. М. Емпіричне дослідження психологічних особливостей розвитку емоційного інтелекту в молодшому шкільному віці / М. М. Шпак // Психологічні перспективи. – Луцьк : Східноєвропейський нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2017. – Вип. 29. – С. 234–244.
72. Шпак М. М. Психологічні механізми розвитку емоційного інтелекту / М. М. Шпак // Наука і освіта. – 2014. – № 5. – С. 104-109.
73. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): technical Manual / R. Bar-On. – Toronto, Canada : Multi – Health Systems, 1997.
74. Mayer J. D. Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence / J. D. Mayer, Di M. Paolo, P. Salovey // Journal of Personality Assessment. – 1990. – Vol. 54, NN 3, 4. – P. 772–781.
75. Schutte N. S. Development and validation of a measure of emotional intelligence / N.S. Schutte [et al] // Personality and Individual Differences. – 1998. – Vol. 25. – P. 167–177.